

SKRIPSI

**PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN LEMBAGA JASA
KEUANGAN PERBANKAN DI OTORITAS JASA KEUANGAN KOTA
SURABAYA**

(Studi di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kota Surabaya)

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi
salah satu syarat memperoleh gelar
kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum**



Oleh:

NADIYA AMIRAH NAZAH

201610110311200

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

**PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN LEMBAGA JASA
KEUANGAN PERBANKAN DI OTORITAS JASA KEUANGAN KOTA
SURABAYA
(STUDI DI OTORITAS KEUANGAN (OJK) KOTA SURABAYA)**

Diajukan Oleh:


NADIYA AMIRAH NAZAH

201610110311200

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Jumat 13 Maret 2020

Pembimbing Utama,



Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Pembimbing Pendamping,



Sofyan Arief, SH., M.Kn



Dr. Fozzan, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,



Nu'man Aunuh, SH., M.Hum

SKRIPSI

Disusun oleh:

NADIYA AMIRAH NAZAH

201610110311200

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Jumat 13 Maret 2020

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

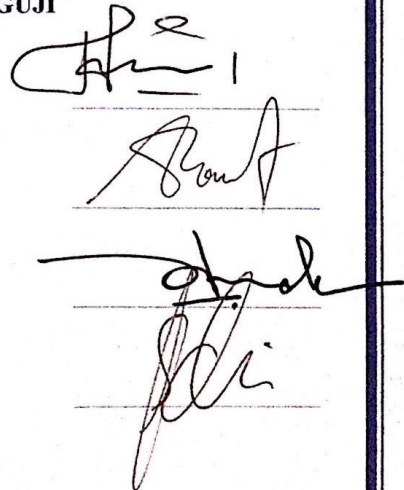
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Sekretaris : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Penguji I : Mohammad Isrok, SH., CN., M.H.

Penguji II : Isdian Anggraeni, SH., M.Kn



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : NADIYA AMIRAH NAZAH

NIM : 201610110311200

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN LEMBAGA JASA
KEUANGAN PERBANKAN DI OTORITAS JASA KEUANGAN KOTA
SURABAYA
(STUDI DI OTORITAS KEUANGAN (OJK) KOTA SURABAYA)

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 April 2020



Nadiya Amirah Nazah

Ungkapan pribadi :

Untuk Ayah dan Ibu

Ananda tidak akan pernah menyerah untuk
selalu membahagiakan kedua orang tua
tercinta didunia dan diakhirat



MOTTO

(Surat Ali 'Imran Ayat 200)

*"Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah
kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah
bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan
bertakwalah kepada Allah, supaya kamu
beruntung"*

ABSTRAKSI

Nama : Nadiya Amirah Nazah
NIM : 201610110311200
Judul : **PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN LEMBAGA JASA KEUANGAN PERBANKAN DI OTORITAS JASA KEUANGAN KOTA SURABAYA** (Studi di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kota Surabaya)
Pembimbing : **Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si**
Sofyan Arief, S.H., M.Kn

Pemberlakuan UU OJK telah membawa harapan dan kepastian hukum terhadap pelaksanaan kegiatan di sektor jasa keuangan. OJK merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan kegiatan di sektor jasa keuangan. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme dan bentuk dari penyelesaian atas pengaduan konsumen kepada Lembaga Jasa Keuangan perbankan di Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya. Adapun metode penulisan ini adalah menggunakan metode penelitian secara sosiologis dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara Wawancara dan Studi Kepustakaan. Penulis melakukan penelitian di OJK Surabaya, karena pusat seluruh OJK di Jawa Timur adalah OJK Surabaya, Surabaya adalah Kota Terbesar Kedua di Indonesia sehingga permasalahan perbankan di Jawa Timur cukup kompleks. Mekanisme pengaduan di OJK Kota Surabaya dapat dilakukan melalui beberapa media yaitu melalui surat, *email*, telepon, *online*, dan *walk-in* cara tersebut dimaksudkan untuk memudahkan konsumen untuk melakukan pengaduan di OJK Kota Surabaya. Penanganan pengaduan di OJK Kota Surabaya lebih banyak diselesaikan melalui mediasi dikarenakan mediasi merupakan penyelesaian yang mengutamakan kesepakatan bersama. Apabila penyelesaian di OJK Kota Surabaya tidak mencapai kata sepakat maka OJK Kota Surabaya merekomendasikan untuk diselesaikan melalui LAPSPI. Kesimpulan dan saran dari penulisan ini adalah penyelesaian pengaduan sengketa yang dilakukan di OJK Kota Surabaya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penyelesaian melalui LAPSPI jarang dilakukan dikarenakan banyak dikarenakan penyelesaian aduan melalui LAPSPI hanya terdapat di pusat/di Jakarta saja sehingga pelaksanaan penyelesaian aduan yang diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan belum dapat berjalan secara maksimal. Atas hasil analisa tersebut aduan yang ada pada tiap-tiap lembaga keuangan harus segera ditindaklanjuti secara aktif oleh tiap lembaga keuangan sehingga setiap aduan dapat segera terselesaikan dengan waktu yang relatif singkat. Serta harus segera dibentuk lembaga LAPSPI yang berkantor di daerah-daerah setidaknya di tiap-tiap provinsi Negara Republik Indonesia.

Kata Kunci : Otoritas Jasa Keuangan, Pengaduan Konsumen, Perbankan

ABSTRACT

Name : Nadiya Amirah Nazah
NIM : 201610110311200
Title : **COMPLETION OF CONSUMER COMPLAINTS OF BANKING FINANCIAL SERVICES IN THE FINANCIAL SERVICES AUTHORITY OF SURABAYA CITY (Study at the Financial Services Authority (OJK) of Surabaya)**
Advisors : **Dr. Herwastoeti, S.H., M.Si**
Sofyan Arief, S.H., M.Kn

The enactment of the OJK Law has brought hope and legal certainty towards the implementation of activities in the financial services sector. OJK is an independent institution and is free from interference from other parties, which has the functions, duties and authority of regulating, supervising, examining and investigating activities in the financial services sector. This paper aims to find out the mechanism and form of the settlement of consumer complaints to the banking financial services institutions at the Surabaya City Financial Services Authority. The writing method is to use a sociological research method with data collection techniques carried out in 2 (two) ways of Interview and Literature Study. The author conducted research at OJK Surabaya, because the center of all OJK in East Java is OJK Surabaya, Surabaya is the Second Largest City in Indonesia so that banking problems in East Java are quite complex. Complaints mechanism at Surabaya City OJK can be done through several media, namely by mail, email, telephone, online, and walk-in. This method is intended to facilitate consumers to make complaints at OJK Surabaya City. The handling of complaints in OJK Surabaya City is mostly resolved through mediation because mediation is a solution that prioritizes collective agreements. If the settlement at Surabaya City OJK does not reach an agreement, the Surabaya City OJK recommends that it be resolved through LAPSPI. Conclusions and suggestions from this paper are the resolution of disputes made in the Surabaya OJK in accordance with applicable regulations. Settlement through LAPSPI is rarely done because there are many due to settlement of complaints through LAPSPI only in the center / in Jakarta alone so that the implementation of complaint resolution as stipulated in POJK Number 1 / POJK.07 / 2014 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector has not been able to run optimally. Based on the results of the analysis, complaints that exist in each financial institution must be actively followed up by every financial institution so that each complaint can be resolved in a relatively short time. And LAPSPI institutions must be established with offices in regions at least in each province of the Republic of Indonesia.

Keywords: **Financial Services Authority, Consumer Complaints, Banking**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebab atas segala rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ***“PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN LEMBAGA JASA KEUANGAN PERBANKAN DI OTORITAS JASA KEUANGAN KOTA SURABAYA (Studi di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kota Surabaya)*** Tujuan dari penyusunan tugas akhir atau skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana hukum dan kemudian dapat dinyatakan lulus dari Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat bagi kalangan pemerhati hukum. Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Drs. Fauzan, M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang menjadi motivator dan inspirator penulis selama menimba ilmu dikampus putih tercinta beserta jajarannya.
2. Imam Eka Martien dan Asmawati selaku orangtua, Lusvita Imaniar selaku saudara kandung dan seluruh saudara yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih yang tiada hentinya yang telah memberikan dukungan secara materil dan immateril dari awal kuliah hingga detik ini.
3. Dr. Tongat, S.H.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum, Catur Wido Haruni, S.H.,M.Si.,M.Hum. selaku Pembantu Dekan I, Dr. Haris, S.H.,M.Hum Pembantu Dekan II, Said Noor P, S.H.,M.H. selaku Pembantu Dekan III sekaligus dosen wali penulis, dan Wahyudi Kurniawan, S.H., M.Hum selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum, terimakasih telah menjadi motivator penulis.
4. Dr. Herwastoeti, S.H.,M.Si selaku dosen pembimbing I dan Sofyan Arief S.H.,M.Kn selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan serta pengetahuan yang baru bagi penulis.
5. Seluruh dosen serta para karyawan dan petugas akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
6. Teman-teman dahulu di SMPN 1 Wongsorejo yang masih menjadi sahabat hingga saat ini, yang tidak dapat diucapkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya
7. Teman-teman dahulu di SMAN 1 Wongsorejo yang masih menjadi sahabat hingga saat ini, yang tidak dapat diucapkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya
8. Teman-teman yang menjadi sahabat hingga saat ini saat menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang tidak dapat

diucapkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang tiada hentihentinya

Penulisan tugas akhir ini sudah layak untuk mendapatkan gelar strata 1 dan dipertahankan dihadapan penguji. Sumbangsih pemikiran yang berbentuk kritik dan saran sangat dibutuhkan oleh penulis untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberi manfaat untuk kita semua. Aamiin.

Malang, 26 Februari 2020

Nadiya Amirah Nazah



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Surat Pernyataan	iii
Ungkapan Pribadi	iv
Abstraksi	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A.	18
injauan Umum Tentang Perbankan	
B.	26
injauan Umum Tentang Otoritas Jasa Keuangan	
C.	
injauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Oleh Otoritas Jasa Keuangan	35
D.	
injauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	63
ambaran Umum Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	
1. Profil Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	63
2. Visi dan Misi OJK Kota Surabaya	64
3. Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	65
B.	
ekanisme Pengaduan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Lembaga Jasa Keuangan Perbankan di Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	66
1. Penerimaan Pengaduan	66
2. Penanganan Pengaduan	79
3. Penyelesaian Pengaduan	88
4. Keberatan Terhadap Tanggapan Pengaduan	96
C.	

entuk Penyelesaian Pengaduan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Lembaga Jasa Keuangan Perbankan Di Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	100
1. Pengaturan <i>Internal Dispute Resolution</i> di Sektor Perbankan	100
2. Bentuk Penyelesaian Fasilitas Terbatas Melalui Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya	110
2. Pengaturan <i>External Dispute Resolution</i> di Sektor Perbankan	114

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	131
B. Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	140



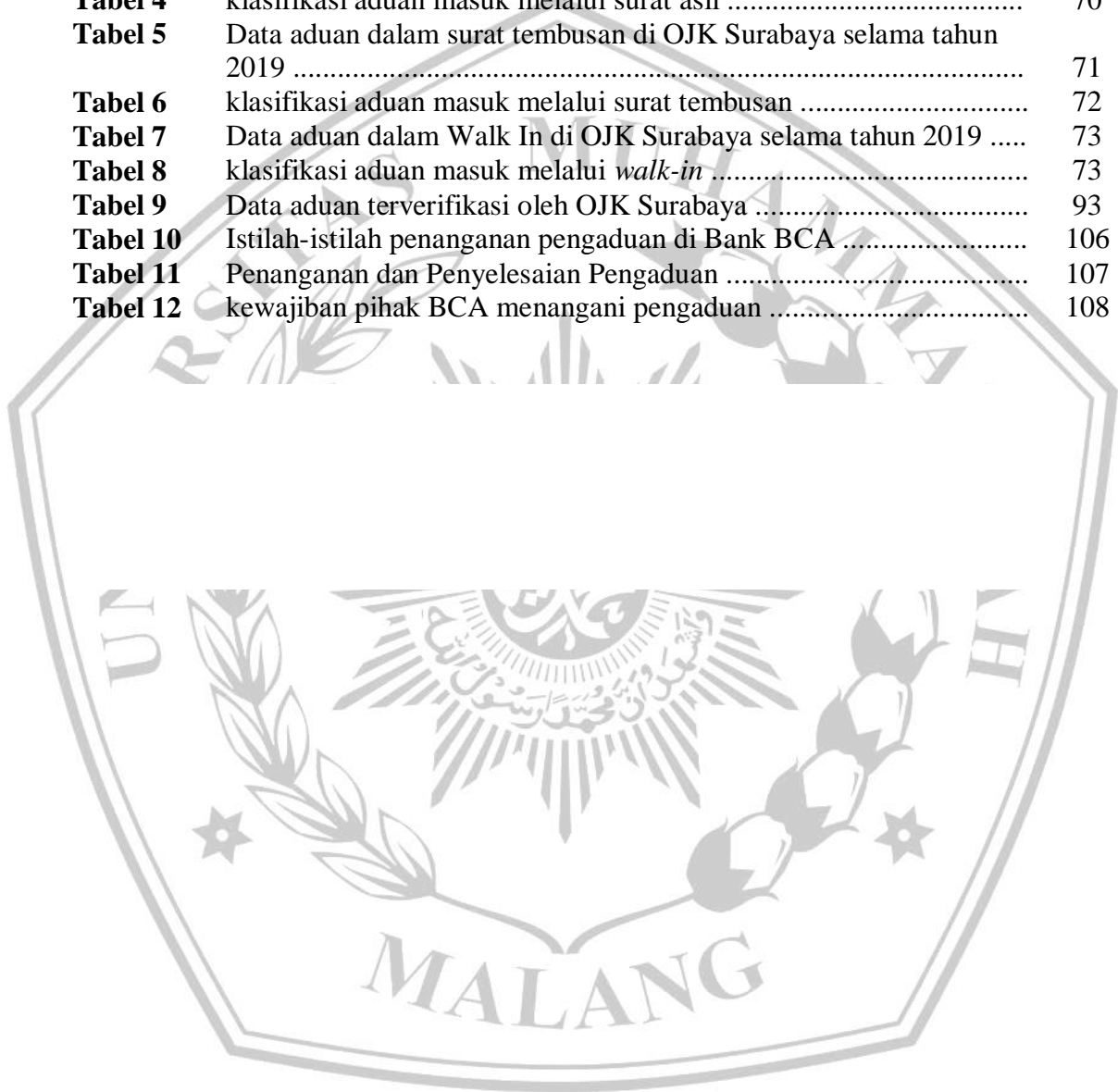
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Contoh formulir pengaduan di OJK Kota Surabaya	76
Gambar 2 : Alur penanganan aduan secara lisan	80
Gambar 3 : Alur penanganan aduan secara tertulis	82
Gambar 4 : Alur penyelesaian pegaduan di unit kerja	109



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Aduan masyarakat kepada OJK selama periode 2016-2018	9
Tabel 2	Struktur organisasi Otoritas Jasa Keuangan Regional 4 Surabaya	65
Tabel 3	Data aduan dalam surat asli di OJK Kota Surabaya selama tahun 2019	69
Tabel 4	klasifikasi aduan masuk melalui surat asli	70
Tabel 5	Data aduan dalam surat tembusan di OJK Surabaya selama tahun 2019	71
Tabel 6	klasifikasi aduan masuk melalui surat tembusan	72
Tabel 7	Data aduan dalam Walk In di OJK Surabaya selama tahun 2019	73
Tabel 8	klasifikasi aduan masuk melalui <i>walk-in</i>	73
Tabel 9	Data aduan terverifikasi oleh OJK Surabaya	93
Tabel 10	Istilah-istilah penanganan pengaduan di Bank BCA	106
Tabel 11	Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan	107
Tabel 12	kewajiban pihak BCA menangani pengaduan	108



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Ahmad Ali. 2012. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*. Jakarta. Gunung Agung.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Bambang Sutyoso. 2006. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Cet.1. Yogyakarta. Citra Media.
- Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan. Edisi ke 2. www.ojk.go.id, Diakses tanggal 15 Januari 2020.
- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman. Cetakan Ketiga 2016. *Hukum Perbankan*. Jakarta. Sinar Grafika.
- D.Y. Witanto. 2011. *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*. Alfabet. Bandung.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta. Prenada Media
- , 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* edisi kedua. Jakarta. Kencana.
- Jimmy Joses Sembiring, 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi, Adjudikasi, dan Arbitrase*. Jakarta. Visimedia.
- Muhamad Djumhana. 2012. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti.
- Nurnaningsih Amriani. 2011. *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Seri Literasi Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Mikroprudensial, sikapiuangmu.ojk.go.id, Hal, 11-12, Diakses tanggal 15 Januari 2020
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Grasindo.
- Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta, Cahaya Atma Pustaka, hal. 81.
- Zainal Asikin. 2015. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta. Raja Grafindo Persada. hal. 50-51.

JURNAL :

- Jonker Sihombing. 2012. *Jurnal Hukum Bisnis Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasal Modal*. Vol. 31 No.1.
- Kusumaningtuti S. Soetiono. *Pointer Sambutan Seminar Setengah Hari, Moment Of The Truth : Management Pengaduan Sektor Jasa Keuangan Indonesia*, www.ojk.go.id, hal. 5. Diakses Tanggal 18 Juli 2016

Laporan Tahunan OJK 2014. *Memperkuat Fundamental Perekonomian Melalui Inklusi Keuangan*.

Laporan Tahunan OJK 2018, Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. Road Map Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. www.ojk.go.id. Diakses tanggal 21 Januari 2020.

Putri Wulan Sari Dewi, Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Tesis, Universitas Diponegoro, 2009, hlm. 40

Solahudin, A. 2015. *Pemisahan Kewenangan Bank Dengan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank*. *Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan* Vol. 3 No. 1 , 50 51.

INTERNET :

Bank Indonesia, Unit Khusus Museum Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia Topik khusus tentang Kelembagaan BI, www.bi.go.id, Diakses tanggal 28 November 2019.

LAPSPI, lapspi.org, diakses tanggal 24 Januari 2020

Maxmanroe, *Pengertian Bank Secara Umum*, <https://www.maxmanroe.com>, Diakses tanggal 12 Oktober 2019

Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, www.ojk.go.id, Diakses tanggal 17 Januari 2020.

Otoritas Jasa Keuangan, www.ojk.go.id, Diakses tanggal 15 Januari 2020.

Road Map Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, OJK, www.ojk.go.id, Diakses tanggal 17 Januari 2020

PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undnag-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7 /SEOJK.07/2015 Tentang Pedoman Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Surat Edara Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Naskah Akademik Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), www.perpustakaan.depkeu.go.id, Diakses tanggal 17 Januari 2020

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor
: 01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi
Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor
: 02/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi
Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor
: 3/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase



SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nu'man Aunuh, SH., M.Hum

Jabatan : Ka. Prodi Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Nadiya Amirah Nalah

Nim : 201610110311206

Dengan Judul Skripsi Penyelesaian Pengaduan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan
Perbankan Di Otoritas Jasa Keuangan Kota Surabaya (studi di Otoritas Jasa
Keuangan (ojk) kota Surabaya

Sudah melakukan cek Plagiasi dan Dinyatakan BEBAS Plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

22/20
14





Malang, 18 April 2020

Nu'man Aunuh, SH., M.Hum